

Komunikace v přednemocniční neodkladné péči – komunikační dovednosti

Úvod

Anamnéza neboli rozhovor tvoří až 80% vyšetření. Proto je správná komunikace lékařského pracovníka s pacientem základem úspěšné léčby. Každá skupina má svá specifika komunikace a zdravotník musí být připraven a schopen těmito specifikacím přijít vstříc, tím zajistit bezproblémový a správný průběh léčby. Čím více je pacient spokojený, klidný, a čím lepší vztah si vytvoří s ošetřujícím personálem tím snadněji předá důležité informace o své zdravotní, osobní, rodinné životě. Stejně to platí i v přednemocniční péči ovšem, jak je to u této péče obvyklé, lékařský pracovník na vytvoření tohoto vztahu nemá dny měsíce či dokonce roky ale pouze prvních 5 minut od příjezdu na místo události.

Komunikace s geriatrickým pacientem.

Základy komunikace s geriatrickým pacientem zůstávají stejné jako s každým jiným pacientem. Základem je pozdrav a správné oslovení. Je dobré zjistit, jak pacient chce, aby byl osloven nebo využít neutrální pane/í. Vždy je nutné se představit. Je nutné zachovat pacientovu důstojnost, neponižovat ho či ho neuvádět do diskomfortu, pokud je to aspoň trochu možné. Správné oslovení tomu může hodně napomoci. Někteří titulovaní lidé si velmi potrpí na své tituly, a proto bychom na ně neměli zapomínat ani v přednemocniční péči.

Zachování pacientovy důstojnosti zde platí stejně jako u jiné skupiny lidí. Ožehavější témata řešíme v soukromí. Nejlépe jeden na jednoho. Ožehavým tématem pro někoho může být i jaké léky bere, třeba z důvodu že nechce, aby manželka manžel se strachoval o jeho osobu, proto je dobré se na ně ptát dvakrát, a to podruhé až v sanitním voze bez dalších posluchačů.

Specifika začínají ovšem již u vstupu do místnosti starší osoby mají často problémy se sluchem a dost často si je i nepřiznávají. Což v žádném případě neznamená že na takového člověka budeme křičet. Důležité je odstranit všechny okolní zvuky radia, televize kuchyňský robot, odsávačka. Vždy být v zorném poli pacienta a když s pacientem mluvím dívat se mu do očí. Mluvit pomaleji zřetelně vyvarovat se zbytečně dlouhých a odborných slov. Ověřovat si, zda pacient moje slova pochopil a také ověřovat si co pacient říká nejlépe nepřímým opakováním. Pokud je pacient vybaven naslouchátkem zkontrolovat, zda je naslouchátko skutečně zapnuté. Pokud pacient slyší na jedno ucho lépe, je dobře mluvit blíže k této straně pacienta.

Každý výkon musím být popsán a nejlépe vysvětlen a ověřen, zda pacient rozuměl, co mu budeme dělat. Pokud po pacientovy něco chceme musíme si ověřit, zda ví, co po něm chceme. To ovšem neznamená po každé výzvě se ptát „Rozuměl ste mi?“.

Dobré je si uvědomit že pokud já pacientovy nerozumím (fatické poruchy, dysartrie) či ho neslyším nemusí znamenat, že on neslyší či nerozumí mne a čistě z bázně nebo pocitu nadřazenosti zdravotnického pracovníka nad sebou samým to nemusí přiznat. Totéž ovšem platí i z druhé strany. Pokud mi pacient nerozumí vůbec na to nemusí upozornit.

Neverbální komunikace ve vyšším věku může být oslabena hlavně v oblasti mimiky a pohybů končetin. Postoje a celkové postavení těla může být ovlivněno chorobou. Nedodržování osobních zón může být způsobeno nedoslýchavostí. Proto je neverbální komunikace neméně důležitá jak verbální. Ovšem musím být na zřetel i možné oslabení nervových spojů a což může způsobit neadekvátní či zpomalené reakce na různé podněty, které bychom si mohly špatně vykládat za symptomy různého onemocnění či předstírání nemoci.

Zvláštní kategorií jsou potom pacienti s neurodegenerativním onemocněním. Kde je nutné se přizpůsobit danému onemocnění jeho vážnosti a dle se rozhodnout pro vhodnou komunikaci. Ovšem stále platí všechny předchozí zásady.

Shrnutí

1. Oslovení
2. Zachovat důstojnost pacienta
3. Vyvarovat se odborným výrazům
4. Odstranit rušivé elementy
5. Artikulace
6. Opakovaná kontrola, zda vám pacient rozumí
7. Pohyb v zorném poli
8. Neverbální komunikace
9. Dívat se pacientovy do očí
10. Vždy klidný a pozitivní (přenášení emocí na pacienta)
11. Terapeutický dotek
12. Možnost využít tištěný materiál obrázkové stupnice atd.